

平成 27 年度苦情受付内容 (社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山)

特別養護老人ホーム

受付日	平成 27 年 4 月 12 日 (面会時)
申出人	A 氏利用者家族
苦情内容	家族が散髪を行った際、毎回耳掃除をしているが、今回は耳垢が溜まっている状態であった。定期的に耳掃除して欲しい。
対応内容	看護師が全利用者の耳掃除を定期的に行っているが、A 氏については耳垢が溜まりやすく定期的な掃除では足りなかった。対応策として A 氏については看護師が最低でも月 2 回耳掃除することとする。家族にその旨説明する。

受付日	平成 27 年 6 月 6 日 (電話)
申出人	B 氏利用者家族
苦情内容	居室移動について電話連絡をもらい、一旦了承はしたが以前にも居室移動しており、何故おばあさんばかりが移動しなければならないのか。他の人は移動しないのか。平等に扱ってもらっているのか。
対応内容	他の利用者にも移動をお願いすることはあり、ユニットの状況や利用者間の関係、感染症等によって誰もが移動の可能性があることを説明。ご本人の精神的負担も考慮し、他利用者との関係性にも考慮しつつ、移動については随時検討していく。

受付日	平成 27 年 8 月 15 日 (面会時)
申出人	利用者家族 (孫)
苦情内容	面会に行くとき居室が変更になっていた。現場職員も挨拶だけであり、事務所受付時も居室変更については教えてくれなかった。連絡体制の整備と職員の危機管理意識を強化したほうがよいのではないか。
対応内容	主介護者に居室変更の説明をしている事、現場へは面会の連絡をしている事を説明する。今後、事務所受付時は面会者にユニット名を伝える事、現場職員は事務所からの連絡なく面会者があった場合、挨拶だけでなく面会の確認と丁寧な声掛けを行うことを徹底する。

デイサービス

受付日	平成 27 年 6 月 2 日 (電話)
申出人	利用者家族
苦情内容	「早くリハビリ訓練に行ったのに、終わってからデイルームに戻る際、かまってもらえず情けなく涙が出た」と本人が言っている。 本人の思いやその時の状況を確認してもらいたい。
対応内容	自宅へ訪問し本人・家族と話をし状況確認と謝罪を行う。本人は遠慮がちであり自分の思いを伝え難いため、職員から配慮して欲しいと要望あり。リハビリ終了後は最初にデイルームへ誘導すること、他の介助についても配慮する点を確認し合う。

受付日	平成 27 年 8 月 20 日 (電話)
申出人	利用者家族
苦情内容	介護保険証のコピーをケアマネ宛封筒に入れて、デイの鞆の中に入れてたがデイからケアマネに届いていないとの事。どこへいったのか。個人情報取り扱いに不備があるのではないかと。法人内での書類の受け渡し方法等の規定はあるのか。
対応内容	コピー紛失について謝罪し、今後の対応策を説明する。預かり書類は随時携帯しておき、必要時に「書類預かり証」を発行し受取・返却サインにて確認（保管）することとする。

受付日	平成 28 年 1 月 20 日 (利用時)
申出人	利用者本人
苦情内容	送迎に関し①メンバー・コースを固定して欲しい。②車のスピードが速い。以前利用のデイはもっと慎重な運転だった。レクリエーションに関し①塗り絵もいいが、トランプやゲーム等もっと面白い遊びを提供して欲しい。
対応内容	送迎に関し①固定は難しいが最小限の変更に努める。②安全運転の周知徹底を図ります。レクに関し①利用者の意見を聞きながら変化のある楽しいレクを提供します。 本人から「よろしく頼みます」と返答あり。

ケアプランセンター

受付日	平成 27 年 4 月 30 日 (デイ送迎時)
申出人	利用者家族
苦情内容	5 月分利用票をケアマネから受け取ったが、他人の利用票が混入していたと連絡あり。
対応内容	謝罪し個人情報の取り扱いには十分注意を払い再発防止に努めることを伝える。 対策として、利用票の印刷後、自宅訪問前、利用者到手渡す前、それぞれの時点で利用者名の確認を行う。